

DELIBERA D/104/18/CRL/UD del 15 ottobre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RIGENERA FUTURA XXX / VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/564/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 15 ottobre 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente Rigenera Futura XXX del 21 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’istante, a seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di Vodafone, in relazione all’utenza fissa XXXXXXXX2670, la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali stipulate e quelle applicate, con conseguente addebito di somme non giustificate, nonché la mancata risposta ai reclami.

Nell’istanza di definizione, l’utente ha rappresentato quanto segue.

i. in data 14.4.2015 aveva aderito, tramite un agente di Vodafone, all’offerta denominata “Soluzione Ufficio Basic” che comprendeva i servizi di fonia e dati per la linea fissa XXXXXXXX2670, nonché l’acquisizione di una Sim mobile;

ii. in particolare tale offerta prevedeva n. 5 interni fissi, n. 1 IP phone, connettività 20MBPS, minuti illimitati verso fissi nazionali, 150 minuti verso l'estero oltre a minuti illimitati verso l'azienda, numeri mobili nazionali illimitati, al costo di € 59,00 per tutti i clienti (nuovi e cb) che avessero acquistato contestualmente una Sim voce MNP da mini in su (esclusa la mini express) e un piano tariffario "Soluzione Uffici" con GNP;

iii. in data 31.7.2015 Vodafone emetteva una fattura di € 237,58, per il periodo dal 9.5.2015 al 7.7.2015, non conforme al contratto sottoscritto e, specificatamente, venivano riportati i seguenti importi: € 58,00 per la Sim, € 42,00 per la connettività, € 5,00 per costi di attivazione, € 42,38 per telefoni ed altri dispositivi, nonché € 70,00 per una sim ricaricabile.

Precisava infine che non aveva mai ricevuto spiegazioni dal gestore su quanto accaduto, né prima della presentazione dell'istanza di conciliazione né in sede di udienza, il quale si era invece limitato ad affermare che le somme fatturate erano esatte.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva lo storno e la restituzione delle somme pagate.

2. La posizione dell'operatore.

Vodafone, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande, ritenendo le somme fatturate conformi alla proposta di abbonamento sottoscritta e, quindi, di avere correttamente applicato il piano tariffario prescelto. In particolare deduceva, come peraltro rilevabile dalla proposta depositata dallo stesso utente, che il piano tariffario reclamato era attivabile esclusivamente per i clienti che avessero acquistato contestualmente una Sim voce MNP da Mini in su e un piano tariffario "Soluzione Ufficio" in GNP, circostanza non verificatasi nel caso in esame. Pertanto Vodafone aveva correttamente applicato il costo bimestrale di € 180,00 e non di euro 120,00 non avendo l'utente diritto all'applicazione di alcuna promozione.

Rilevava inoltre che il cliente non aveva mai presentato alcuna contestazione in merito agli importi fatturati e che aveva omesso il pagamento delle fatture AG06598932, AG09932229 e AG13310109, per un totale di € 984,07.

Precisava infine che l'utenza risultava disattivata e che vi erano fatture insolute per il predetto importo di € 984,07.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Sullo storno e rimborso della somme fatturate

L'istante contesta l'indebita fatturazione di somme per mancata applicazione della promozione denominata "SUPER PROMO RETE FISSA", al costo di 59 €/mese, con richiesta di storno/rimborso degli importi addebitati.

La domanda non può essere accolta per quanto di seguito precisato.

Quanto alla mancata applicazione dell'asserita scontistica, quale si evince dal volantino promozionale versato in atti dall'utente, la promozione in questione poteva essere applicata

esclusivamente ai clienti che avessero contestualmente acquistato sia una Sim voce (da mini in su) sia un piano tariffario "Soluzione Ufficio" con richiesta di portabilità delle numerazioni fissa e mobile verso Vodafone.

Ebbene, dall'esame della proposta contrattuale sottoscritta dall'utente il 14.5.2015 risulta l'adesione all'offerta "Soluzione Ufficio Basic" con portabilità del numero fisso XXXXXX2670, mentre non risulta alcuna acquisizione di una Sim con relativa richiesta di MNP, tanto che nel riquadro di riepilogo della p.d.a. risulta solamente l'acquisizione di 5 interni e di 4 apparati telefonici, mentre veniva sbarrata la casella afferente il numero delle Sim eventualmente da far rientrare nella proposta.

Infatti, in pari data, veniva sottoscritta anche altra pda con Promo "Piani Offerta Zero per Aziende" per la contrattualizzazione di una nuova sim da utilizzare come connettività "SPEED" su tablet Samsung Galaxy Tab 4, anche esso in acquisto.

Pertanto l'operatore ha provveduto correttamente a fatturare i canoni dovuti senza applicare la promozione in questione. La fatturazione è infatti conforme alle condizioni economiche pattuite in sede contrattuale e ai costi indicati nel predetto volantino promozionale e, in particolare: il canone bimestrale di € 180,00, il costo di attivazione bimestrale per € 10,00. Quanto all'addebito di € 42,38 per telefoni ed altri dispositivi, va rilevato che la somma di € 37,50, afferente l'acquisizione di n. 4 apparecchi telefonici fissi, è conforme ai costi riportati per tali apparati nella predetta p.d.a., mentre l'ulteriore somma di € 4,88 riguarda invece l'acquisto rateale del dispositivo Tablet Samsung Galaxy, non rientrante nella "Soluzione Ufficio Basic" (anche la fattura di vendita è diversa da quella emessa per i 4 apparati fissi).

Anche le ulteriori somme contestate di € 70,00 per una utenza mobile (XXXXXX4915) con Piano Zero Relax Basic e di € 58,00 per la Sim dati di nuova attivazione (XXXXXX4918) con piano Internet 4G Speed New, esulano dal contratto sottoscritto per la Soluzione Ufficio Basic; della sim dati si è già detto ed il canone fatturato non è contestabile perché l'utente non ha esibito le condizioni tariffarie di quel p.t. e dell'offerta associata, né del piano rateale di acquisto del tablet; per la Sim XXXXXX4915 risulta in fattura una promo attiva sin dal 9.11.2014 e, quindi, in epoca precedente alla sottoscrizione della p.d.a. oggi in esame.

Ebbene l'istante, con documentazione alla mano (p.d.a.), brochure promozionale e conti telefonici avrebbe potuto facilmente verificare la conformità delle condizioni applicate rispetto a quelle sottoscritte. Inoltre si osserva che questo, dopo il ricevimento della prima fattura del 31.7.2015 (n. AF09757558), non ha sporto alcun reclamo telefonico o scritto al gestore sul piano tariffario applicato e, dopo quasi un anno, si è rivolto al Corecom senza aver dato all'operatore la possibilità di fornire chiarimenti in merito alla presunta difformità degli addebiti.

Pertanto l'istante non ha replicato alle argomentazioni difensive di controparte.

3.2 Sui reclami

L'istante chiede altresì un indennizzo per mancata risposta i reclami, deducendo al riguardo di aver inviato numerose segnalazioni in merito all'asserita errata fatturazione.

Dalla documentazione in atti non risulta l'allegazione di alcuna segnalazione telefonica o scritta da parte dell'utente, circostanza confermata dallo stesso gestore che nella propria memoria ha

dichiarato di non aver ricevuto alcuna contestazione in merito alla asserita indebita fatturazione. Pertanto la domanda non può trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTO la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza presentata dalla Rigenera Futura XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX, compensando le spese di procedura.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 15/10/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto